Esquema ITO

Ideias Reunião 29/12

1. Definição de tipo de Cliente: Externo + Interno

2. Enumerar alguns dos principais serviços

* Balcão
* AppBPI
* BPI NET
* Intouch

3. Enumerar áreas do banco que podem ajudar a responder a algumas questões

* DBD (DSI)
* Reputação (DCM)

4. Ideias de Entrevistas para pontos que achamos relevantes.

* Intouch: Diretora Carmen
* Gestores de Balcão/Porto, Lisboa, Braga, Coimbra
* (Área responsável pelos serviços de Metaverso)
* DSI (interno)?
* DPO (interno)?
* DBD

Insights/Ideias tutor

Problemas qualidade:

1. Balcões

* Diminuição do nº de balcões
* Horários reduzidos.
* Avarias de caixas self-service
* Avaliação da performance do comercial (baseados em parâmetros diferentes)
* Literacia financeira
* Comunicação de informação ao cliente (Dificuldade em responder a diferentes questões de produtos; processos; etc.)

2. Transformação digital para dar resposta a problemas já existentes

* Demora de contacto com colaboradores
* Dificuldade em resolução “imediata” das questões (App)

Sugestão de contactos:

* Dir. Isabel Caetano – Reclamações
* Jorge DCM
* Colaborador DBD
* Intouch: Diretora Carmen
* Gestores de Balcão/Porto, Lisboa, Braga, Coimbra